

A szóbeli információ jelentősége

Az információ, a tájékoztatásügy jelentősége a legutóbbi évtizedekben egyre nyilvánvalóbbá vált. Az új ismeretek terjesztése (amely a gyűjtés és feldolgozás megelőző állomásait feltételezi) egyre nagyobb gond, de ugyanakkor elkerülhetetlen szükségesség. Az információ szerző és gyártó, de ugyanakkor igénylő és befogadó szakemberek száma rohamosan nő, egyre áttekinthetlenebb az áradat, a publikációk, jelentések, prospektusok és leírások száma exponenciálisan emelkedik. Közismert az is, hogy az információ megfelelő helyen és minőségben egyenértékű a megmunkálendő nyersanyaggal vagy éppen az alkalmazott technológiával, hiszen egy-egy adat, információ döntően befolyásolhatja a keletkező műszaki vagy tudományos „végeredmény” arculatát, megvalósulását.

Ebben a helyzetben válik érthetővé az a jelentős erőfeszítés, amelyet minden — a versenytutásban helyezést remélő — ország nap mint nap anyagi áldozatok, kockázatával tájékoztatási intézményeiben megvalósít, az az erőfeszítés, amely az információtömeg feldolgozására és továbbításának megoldására irányul. Olyan rendszerek kidolgozásáról van itt szó, amelyek optimális adattarral, jól használható visszakeresési szisztémával gazdaságos működésre képesek és rendelkeznek azzal a képességgel is, amelyet legjobban a „válogatás” fogalmával közelíthetjük meg. A tájékoztatás optimális rendszere valamennyi lényeges adat birtokában és ezeknek állandó felfrissítésének és cseréjének folyamatában (az önregeneráció képességével felruházva) dönt a felhasználó meghatározott igényeinek kielégítését illetően és a döntésnek megfelelő, azzal egybevágyó információt azonnal és a lehetőség szerint a konkrét igényekhez idomítva bocsátja a felhasználó rendelkezésére. A felhasználót jelen esetben természetesen nem érdeklik azok a folyamatok (és gondok), amelyek a „fekete dobozban” jelentkeznek, számára csak a kérdés és a válasz dimenziói érdekesek. (Holott nem ártana a belső törvényszerűségek ismerete sem, hiszen minden kérdésre reagáló rendszer érzékeny a kérdés jellemzőire, pontosabban fogalmazva a rossz kérdés — azaz a lehetőségek nem ismeretében fogalmazott kérdés — rossz válaszhoz vezethet.)

A felhasználót nem érdeklik a tájékoztatás gondjai, még kevésbé elmélete, számára csak gyakorlata fontos. Hogy a tájékoztatás rendszerét — ha nem is az optimum szintjén — a lehető legjobban formáljuk, mégis ismernünk kell a felhasználók konkrét igényeit, elvárásait. Az utóbbi években Magyarországon is jónéhány igényelemzés készült, elsősorban a könyvtárhasználók, dokumentumhasználók bázisán. Jóval kevesebb vizsgálat foglalkozott a potenciális felhasználók igényeivel, vagyis azokéval, akik nem, vagy nehezen érthetők el a könyvtárakban vagy tájékoztatási intézményekben. Ez az utóbbi minta pedig több hasznos tanulságot ígér, hiszen nyilvánvaló, hogy pl. egy könyvtár olvasótáborában végzett elemzés öhatatlanul torz képet ad; a forrást viszonylag rendszeresen használók véleményét tükrözi.

Ha már itt tartunk, szólnunk kell néhány szót az egyes információs csatornákról, hogy témánkat az előbbi gondolat jegyében folytathassuk. A szakirodalom és minden leírt információ, dokumentum az egyik legjelentősebb információs csatorna. Frekvenciájánál túl óhatatlanul oda vezetett, hogy ma már típusainak áttekinthetetlen dzsungle, tételszámainak csillagászati magassága nehezíti használatát. Az írásos csatorna mellett a szóbeli és az audiovizuális csatorna is szerepet játszik az információk továbbításában, és hogy ez a szerep főszerep-e vagy epizód szerep, sokkal nehezebb eldönteni, mint ahogy ez eddig látszott.

Az írásos információt rögzítő dokumentum nem felejt és ez jó, de ugyanakkor éppen ez okozza azt a nehézséget, amely az új és régi ismeret közötti értékkülönbség nyilvánvalóvá tételének kérdésében mutatkozik. Nem felejt, de nem is kérdezhető vissza, nem vitapartner. Lassú is (bár bizonyos típusai, eszközei sikerrel birkóznak meg ezzel a problémával, mint például a prepint — azaz a publikálás előtti kispéldányszámú sokszorosítvány). Óriási tömege nehezen kezelhető minden szempontból lomhán reagál az őt érő ingerekre. A szóbeli forrás (és annak kötött — előadás stb. — és kötetlen — beszélgetés, konzultáció stb. — formái) lényegesen kedvezőbb specifikumokkal rendelkezik ebből a szempontból.

Egyedül talán a megbízhatóság és az újbóli felidézés szempontjából (e kettő egyébként összefügg) marad el az előbbitől. Hiszen rugalmasabb, inspirációs értéke nagyobb, asszociatív értéke magasabb. (Egy amerikai vizsgálat szerint a tudósok 80%-a tulajdonítja kutatási témáját a véletlen asszociációk inspirációjának.)

Ez tehát azt jelenti, hogy a szóbeli források vizsgálata legalább olyan fontos, mint az írásosaké. Az a hagyományos igényelemzés, amely az írásos információ eleve torz mintáján folyik, természetesen nem igazolhatja ezt az állítást. És nem is igazolja. (Nem áll módunkban részletesen ismertetni ezeket az elemzéseket, de annyit szükségesnek tartunk megemlíteni, hogy 10—20% között határozzák meg a szóbeli és egyéb források részesedését az írásos információk mellett.) Pedig a szakemberek tájékozódásában nem elhanyagolható faktorról van szó. Ezt próbáljuk bizonyítani a Tájékoztatási Tudományos Társaság felmérésének ismertetésével.

Felmérés 9 intézménynél

A Társaság 1971 januárjában kutatóintézetek és üzemek kutatói, mérnöki, technikai gardájában kérdőíves felmérést végzett. A felmérés célja az volt, hogy a műszakiak és kutatók véleményét összegezzük a szóbeli források vonatkozásában. Ez az első hazai vizsgálat, amely a szükséges mélységig tapogatta le a problémát, és elég részletes ahhoz, hogy a két fő forrástípus az írásos és a szóbeli viszonyáról az eddiginél konkrétabb képet alkothassunk. Sikeresnek mondható azért is, mert biztosítani tudtuk a véletlen mintavétel feltételeit és a 10%-os reprezentáció végül is 307 kérdőívet eredményezett és ez 95%-os visszaérkezési aránynak felelt meg. (A mintát képző intézmények a következők voltak: Gépipari Technológiai Intézet, Medicor, Műszeripari Kutató Intézet, Mérés-technikai Központi Kutató Laboratórium, GANZ Műszer Művek, Villamosipari Kutató Intézet, GANZ Villamossági Művek, Híradásipari Kutató Intézet, és a Remix Rádió-technikai Vállalat — vagyis 5 kutatóintézet és 4 üzem a gépipar, műszeripar, híradástechnika és villamosberendezésgyártó ipar területéről.) A válaszadók 31,4%-a kutató, tudományos munkatárs, 25,5%-a üzemben dolgozó mérnök, 31,7%-a technikus volt. (A gazdasági vezetők aránya 3,9% az egyéb munkakört betöltő szakembereké 7,8%.) Iskolai végzettség szerint a minta a következőképpen oszlik meg: egyetemet végzett: 58,4%, technikumot végzett 43,5%. Az egyes kérdéscsoportok a különböző információs források (szakkönyv, folyóirat, konzultáció, tanulmányút stb.) relatív és abszolút értékét (már amennyire ez egy ilyen típusú problémánál lehetséges) próbálták behatárolni részben a folyamatos tájékozódásban, részben pedig a problémamegoldó feladatorientációjú tájékozódásban. Az egymáshoz viszonyított érték tekintetében százalékos megosztással kellett választani, vagy kiválasztani egy-egy feladattípus vonatkozásában a „kedvezőbb fekvésű” forrást. Nézzük először az e kérdésekre adott válaszokat (az elemzések a teljes mintára vonatkoznak).

Ha munkája során szakmai problémával találkozik, hogyan próbálja megoldani? — hangzott az első kérdés, amelyre négy válaszvariációt adtunk meg (százalékos súlyozást kérve a válaszadóktól)

- | | |
|---|--------|
| 1. Áttanulmányozza a kérdés szakirodalmát | 41,22% |
| 2. Megbeszéli munkatársaival, vezetőivel | 37 % |
| 3. Konzultál a kérdés külső szakértőjével | 11,4% |
| 4. Egyéb | 10,4% |

Vagyis az írásos források a problémaközpontú tájékozódásban kisebb szerepet játszanak, mint a szóbeli források. Ezt a tendenciát erősítik a későbbiek is. Ha az egyes személyi kategóriák szempontjából vizsgáljuk az átlagokat, néhány további finomításra van lehetőség. Általában elmondhatjuk, hogy az idősebb korosztályok az írásos forrásokat részesítik előnyben, és ezalól csak a szakértővel folytatott konzultáció a kivétel, amelynél éppen ez a csoport produkálja a legmagasabb átlagot (13%). A nőknél igen magas a munkatársakkal folytatott megbeszélés aránya (közel 44%) és igen alacsony a szakértői konzultáció átlagszázaléka (8%). A gazdasági

vezetők problémamegoldásában alig játszik szerepet a szakirodalom áttanulmányozása (20%), ugyanakkor a kutatóknál, tervező-fejlesztő mérnököknél ez a forrástípus átlag feletti értéket ér el (45%).

Nemileg más a helyzet a teljes praxis, vagyis a folyamatos tájékozódás vonatkozásában. Itt több forrást is felsoroltunk (szakfilm, tanulmányút stb.) és úgy tűnik, hogy ezek főleg a szóbeli formák rovására foglaltak el bizonyos pozíciókat, ugyanakkor az írásos források megmaradtak a korábbi értéken, azaz a 41,2%-on. Úgy fogalmazhatjuk tehát meg e két kérdés konklúzióját, hogy a problémamegoldás konkrét tájékozódási igényei a szóbeli formák felé orientálódnak, és ezek a források érik el a magasabb átlagszázalékot (leszámítva az idősebb korosztályokat — az ötven év felettieket —, ahol közel egyensúlyi helyzet alakult ki), de az általános tájékozódásban az írásos források javára billen a mérleg.

Az egyik legfontosabb kérdéscsoport szintén a relatív érték meghatározását kísérte meg. Arra kerestük a választ, vajon a felhasználók az írásos vagy a szóbeli forrást tartják megbízhatóbbnak, gyorsabbnak és hozzáférhetőbbnek, illetve melyiket részesítik előnyben, ha egy nagyobb lélegzetű feladat megoldását készítik elő, ha gyorsan egy adatra, információra van szükségük, illetve, ha a feladat megoldása közben olyan problémák merülnek fel, amelyek kérdésessé teszik annak eredményét. A válaszadók döntő többsége (83,4%) az írásos információt tartja megbízhatóbbnak, ugyancsak többségük a szóbelit gyorsabbnak (76,5%). A hozzáférhetőség kérdésében egyensúlyi helyzet alakult ki, a szóbeli információt választók aránya 29,2%, az írásost választóké 37,5% és a két forrást e szempontokból egyenlőnek tartók aránya 33,3%.

A második kérdéscsoportra adott válaszok gyakorlatilag ezeket a tendenciákat erősítik: az első választípusnál 71,1% választja az írásost (előkészítési célokat szolgáló tájékozódás), a másodiknál a szóbeli információ kerül előtérbe (70,4%), míg az utolsó választási típusnál ismét a szóbeli információ javára billen a mérleg (a szóbelit választja 41,7%, az írásost 17%, egyenlő értékűnek tartja a két forrást a válaszadók 41,8%-a). Ez utóbbi választásmegosztás különösen figyelemre méltó.

Végül néhány szóban megkíséreljük összefoglalni az egyes források „abszolút” értékét meghatározó kérdéscsoportra adott válaszokat. Ez a kérdéscsoport az egyes források értékének behatárolását egy értékskála számjegyeinek bejelölése alapján próbálta megoldani (minden forrást egy 0—5-ig terjedő számsor segítségével kellett minősíteni, „osztályozni”). Hely hiányában most csupán a források átlagpontértékét soroljuk fel, megjegyezve azt, hogy a szóbeli források általában előkelő helyezéseket értek el, sőt a legmagasabb átlagpontértékeket is szóbeli forrás — a munkatársakkal folytatott megbeszélés — érte el (4,1 pont).

Forrás	Átlagérték
szakkönyv	4
szakfolyóirat	3,9
irodalomjegyzék, kivonat	2,4
kézirat	2,9
belföldi tanulmányút	2,8
külföldi tanulmányút	3,4
szakfilm	2,4

Forrás	Átlagérték
rádió	1,4
tv	2,1
előadás, konferencia, ülés	3
szakmai beszélgetés munkatársaival	4,1
szakmai beszélgetés vezetőivel	3,6
szakmai beszélgetés szakértővel	3,1

A híradástechnikában

Érdekes kép bontakozik ki, ha a két híradástechnikai intézmény (HIKI és REMIX) adatait hasonlítjuk össze az átlagokkal. A HIKI-ben a legmagasabb a szakirodalmi informálás százalékatlaga (47,8) és a legalacsonyabb a munkatársakkal, vezetővel folytatott megbeszélésé (28,8) valamennyi vizsgált intézmény között. A REMIX-nél pontosan fordítva alakultak az átlagok, vagyis a problémamegoldás szakirodalmi megközelítése az egyik kevésbé használt módszer, míg a munkatárssal folytatott megbeszélés a 41,2%-ot éri el. Még egy érdekesség: a REMIX-ben a legalacsonyabb a szakértővel folytatott konzultáció átlagszázaléka (7,7%). Hasonlóan alakul a helyzet az általános tájékozódás gyakorlatának százalékelemzésénél is. Ezzel teljesen egybevág, hogy az írásos forrást éppen a HIKI-ben tartják megbízhatóbbnak (a válaszadók 95,2%-a), de a gyorsaság kérdésében egyértelműen a szóbeli forrás mellett foglalnak állást (95,2%). A hozzáférhetőség vonatkozásában ismét az írásos forrás javára billen a mérleg (57,1% HIKI és 29,7% REMIX). A feladatelőkészítés stádiumában az írásos forrás az átlag körüli válaszadási százalékot mutatja, míg a kisegítő munka közben a továbblépés módját meghatározó információ vonatkozásában érdekes módon éppen a HIKI-ben éri el a legmagasabb átlagszázalékot a szóbeli forrás (52,5%) és ez kissé ellentmond a korábbi megállapításoknak. A szóbeli forrás hangsúlyozott gyorsasága játszhat itt szerepet.

Végül a skálaértékek alakulásáról szólva a REMIX-nél az első három forrás, amelyik a legmagasabb átlagpontértéket érte el a munkatárssal folytatott beszélgetés (4 pont), a vezetővel folytatott beszélgetés (4 pont), a szakkönyv (3,9 pont), míg a HIKI-nél a szakfolyóirat (4,5), a külföldi tanulmányút (4,3), munkatárssal folytatott megbeszélés (4,2).

Két érdekes elem mutatkozik ebben az osztályozásban. Az egyik az, hogy a REMIX-nél az egyik legmagasabb átlagot éri el a vezetővel folytatott konzultáció és ez a belső kommunikáció nyilvánvaló jószágtenyezőjére utal, a másik pedig, hogy a HIKI-nél igen magas a tanulmányút értéke, és ez nyilván az adaptációs kutatások jelentőségével párhuzamos jelenség. Egyébként az átlagpontértékek a korábbi jellemzőket erősítő tendenciát jeleznek.

Szűkre szabott helyünk nem teszi lehetővé az adatok részletesebb elemzését, amit természetesen elvégeztünk. Konklúzióként a bevezetésben vázolt gondolatok folytatásaként eredményünket fejezzük ki, hogy ez a felmérés nem lesz az utolsó szó a „szó ügyében”, és az arra hivatott intézmények a korábbinál intenzívebben foglalkoznak majd e fontos információcsatorna jelenségeivel.

Buza Péter